

Congreso Internacional” Textos, autores y bibliotecas”

Universidad Nacional de Córdoba- Secretaría de Asuntos Académicos-Biblioteca Mayor

Del 24 al 26 de septiembre de 2008, Ciudad de Córdoba, Argentina

Autoras:

Floriana Colombo

floriana.colombo@gmail.com
z220661@yahoo.com

Adriana Giudici
agiudic@hotmail.com

Universidad de Buenos Aires
Facultad de Filosofía y Letras
Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas (INIBI)
Páan 480 Piso 4 Oficina 8
(1406) Ciudad Autónoma de Buenos Aires
(011) 4432 0606 int 133
inibi@filo.uba.ar

Tendencias actuales del servicio de referencia: estudio exploratorio en las bibliotecas de la Universidad de Buenos Aires.

Introducción

Ha pasado mucho tiempo desde que Samuel Green en su discurso en la Conferencia Anual de ALA en 1876 y luego en el artículo publicado por *Library Journal* en el mismo año, “Personal relations between librarians and readers “ , propuso por primera vez la noción de departamento de referencia junto con sus funciones principales : instrucción al usuario en el uso de la biblioteca, asistencia en sus preguntas, guía en la selección de obras nuevas y promoción de la biblioteca dentro de la comunidad en la que se halla inserta.

De todos modos, estas funciones siguen siendo, a nuestro juicio, las bases del servicio de referencia e información, ahora vistas al trasluz de las nuevas tecnologías de la comunicación y la información.

La gran mayoría de nuestras bibliotecas no tienen departamentalizado el servicio de referencia e información pero de hecho el mismo existe como algo propio de la biblioteca.

Aún antes de estar en marcha u organizarse, el servicio de referencia e información existe.

Algunas bibliotecas han sabido adaptarse a los cambios incorporando la tecnología a sus servicios, estudiando las nuevas conductas de sus usuarios frente a la búsqueda de información, desarrollando servicios de referencia virtual, ¹etc. Pero lo que lleva a reflexionar y preocupa en los últimos cinco años es el acelerado ritmo y la dirección en que las tecnologías de la información avanzan.

De hecho la Reference and User Services Association (RUSA) de la American Library Association (ALA) aprobó, a principios de este año, una nueva definición de *referencia* en consonancia con la incorporación de las nuevas tecnologías de la información y de la comunicación al servicio de referencia e información.²

Esta nueva definición distingue:

Transacciones de referencia: todas aquellas consultas de información en las que el

¹ Nascimento, M. y Burin, C. (2006). A presença da web nos serviços de referência em unidades de informação: revisão da literatura. *Revista ACB*, 11(1). URL <http://www.acbsc.org.br/revista/ojs/viewarticle.php?id=175> . Consulta 15/08/2008

² ALA.RUSA . Definitions of referente. URL : <http://www.ala.org/ala/rusa/protools/referenceguide/definitionsreference.cfm> . Consulta 15/08/2008

bibliotecario recomienda, interpreta, evalúa y/o usa recursos de información para ayudar a los usuarios a encontrar información específica según sus necesidades. Las transacciones no incluyen instrucción formal o intercambios donde se provea asistencia relacionada con lugares, sitios, horarios, equipos, suministros o normativa establecida por la institución.

Trabajo de referencia: incluye las transacciones de referencia y las demás actividades que se relacionan con la creación, gestión, evaluación de la información o recursos de investigación, herramientas y servicios.

Por creación y gestión de recursos de información se entiende el desarrollo y mantenimiento de las colecciones de investigación, guías de investigación, catálogos, bases de datos, sitios web, buscadores, etc. que los usuarios pueden usar independientemente, en forma remota para satisfacer sus necesidades de información. En actividades de evaluación se incluye la medición y evaluación del trabajo de referencia, recursos y servicios.

En el ámbito angloamericano, se discute y publica acerca de cómo adaptar los servicios al ritmo que se impone. Hoy los bibliotecarios referencistas de los países desarrollados debaten acerca del futuro del servicio de referencia en este contexto cambiante.

A partir del análisis de la bibliografía reciente, se vislumbran dos tendencias opuestas. Por un lado, están quienes auguran la desaparición del servicio pensado de la manera tradicional, un escritorio o sector de referencia con grandes colecciones y con un bibliotecario referencista contestando, por distintas vías, las consultas de los usuarios

Por otro lado, algunos autores plantean la necesidad de un “renacimiento” del servicio. Por estas líneas de pensamiento circulan las actuales tendencias: alfabetización informacional, educación a distancia, consorcios de referencia, movilidad del servicio de referencia, educación tecnológica como conocimiento transversal e imprescindible en la currícula de la formación del bibliotecario, personalización del servicio e instrucción al usuario.³

Sin duda, todas estas tendencias además de representar nuevos nichos laborales para el bibliotecario referencista, reflejan los cambios en cuanto a los nuevos espacios que ocupan,

³ Campbell, J.D. (2007). Still Shaking the Conceptual Foundations of Reference: A Perspective. *The Reference Librarian*, 48 (2), 21-24 .

tanto el usuario, que se dirige a una PC para buscar la información que necesita como el referencista que debe abandonar su escritorio/mostrador para ir en busca de ese usuario.⁴

Por otro lado, el elevado costo y multiplicidad de los recursos de información y la posibilidad de estos de ser compartidos más allá del lugar físico, hacen posible la conformación de consorcios de bibliotecas específicos para el área de referencia.⁵

Así como la mayor parte de los recursos de información ofrecen la posibilidad de personalización del espacio virtual pudiendo el usuario crear sus propios perfiles según sus necesidades, los referencistas profundizan el conocimiento de las necesidades de información de sus usuarios para que el desarrollo de los servicios sean cada vez más personalizados y a la medida de esas necesidades.⁶

Por último, la tendencia que en la mayor parte de la literatura ha adquirido protagonismo es la del desarrollo de servicios de formación de usuarios en todas sus formas y variantes: individual presencial o por vía remota, elaboración de instructivos, tutoriales, guías, cursos grupales generales o especializados, en la biblioteca, en las aulas, en las páginas web, allí donde el usuario se encuentre.

Objetivo

Sobre la base del panorama imperante en la comunidad internacional nos hemos propuesto la realización de un estudio exploratorio a fin de conocer la realidad de los servicios al usuario que se ofrecen en las bibliotecas centrales de las 13 unidades académicas de la Universidad de Buenos Aires (UBA).

Metodología

El estudio exploratorio se propone examinar un tema o una problemática poco estudiada. Permite la aproximación a una realidad poco conocida por lo cual no es un fin en sí mismo sino un medio para determinar alguna tendencia. No se plantean hipótesis de trabajo, sino que el estudio basado en la observación y registro de datos no tiene carácter concluyente:

⁴ Duckett, B. (2004). From reference library to information service: services in danger. *Library Review*, 53(6), 301-308

⁵ Rettig, J. (2006). Reference service : from certainty to uncertainty. *Advances in Librarianship*, 30, 105-143.

⁶ Rettig, J. (2007) The Reference Question--Where Has Reference Been? Where Is Reference Going?" *The Reference Librarian*, 48 (2), 15-20

sólo plantea preguntas, no respuestas.⁷

El estudio analiza de forma indirecta la presencia de los Servicios de Referencia e Información en las páginas Web de las bibliotecas centrales de las 13 unidades académicas de la Universidad de Buenos Aires (UBA).

Facultad de Agronomía –Biblioteca Central.

Faculta de Arquitectura, Diseño y Urbanismo – Biblioteca.

Facultad de Ciencias Económicas – Biblioteca Prof. Emérito Alfredo L. Palacios.

Facultad de Ciencias Exactas y Naturales – Biblioteca Central Dr Luís Federico Leloir.

Facultad de Ciencias Sociales - Biblioteca Prof. Norberto Rodríguez Bustamante.

Facultad de Ciencias Veterinarias - Biblioteca Central y Centro Multimedia.

Facultad de Derecho – Biblioteca Central.

Facultad de Farmacia y Bioquímica - Biblioteca Dr. Juan A. Sánchez.

Facultad de Filosofía y Letras - Dirección de bibliotecas Augusto Cortazar.

Facultad de Ingeniería - Biblioteca Central Ing. Enrique Butty.

Facultad de Medicina - Biblioteca Central Juan José Montes de Oca.

Facultad de Odontología – Biblioteca Prof. Dr. José Arce.

Facultad de Psicología - Biblioteca

La decisión de basar el estudio sólo a través del análisis de páginas web se debe a que, si bien puede no reflejar exactamente la realidad de los servicios que se prestan en las bibliotecas, es por todos conocidos la importancia del espacio web como vidriera de la biblioteca. Debido a los avances de las tecnologías de la comunicación es condición necesaria y básica, ofrecer los servicios de referencia e información extramuros a todos los usuarios.

Se determinaron 14 parámetros de análisis:

Generales

- Existencia del Servicio de Referencia e Información: se entiende por existencia del

⁷ Frías, J.A. y Ríos Hilario, A. eds. (2004). *Metodologías de la investigación en información y documentación* (1a ed.). Salamanca: Ediciones de la Universidad.

Servicio la presencia de ayuda y asistencia especializada a los usuarios en sus necesidades de información específica

- Terminología: se entiende por el vocabulario utilizado por la biblioteca para denominar este conjunto de ayuda y asistencia ofrecidas.
- descripción de los servicios: se entiende como la narración detallada de las ayudas y
- asistencias que se ofrecen

Servicios y accesos

- búsquedas bibliográficas: operación consistente en obtener, entre los documentos o referencias bibliográficas publicadas, los datos precisos sobre un autor, una materia, una publicación o un trabajo, a fin de satisfacer la petición o consulta de un usuario.⁸
- Acceso directo a índices y revistas de resúmenes: posibilidad de consultar directamente este tipo de repertorios.
- Acceso directo a índices y revistas de resúmenes definiendo su contenido: posibilidad de consultar directamente estos repertorios conociendo sus características principales, alcance temático, temporal y publicaciones que registra.
- Provisión de documentos: el suministro de un ítem solicitado por un usuario. Originalmente este servicio se realizaba en forma personal pero en la actualidad se realiza en forma más eficiente por medio de fotocopias, fax, correo electrónico, mensajería instantánea.⁹
- Préstamo interbibliotecario: intercambio por parte de sus fondos entre dos o más bibliotecas.
- Disseminación Selectiva de la información: es un servicio de alerta para cada usuario en particular diseñado para mantenerlos al corriente de los desarrollos que se reflejan en la literatura de sus campos específicos de conocimiento. Es una forma de asistencia continua en la investigación.¹⁰
- Alertas bibliográficas: es un servicio por el cual se informa a los usuarios sobre las novedades y/o incorporaciones documentales.

⁸ Martínez de Sousa, J. (2004) . Diccionario de bibliología y ciencias afines. Gijón.

⁹ Prytherch, R. comp. (2000). Harrod's Librarians' Glossary and Reference Book. 9a ed. Sheffield : Gower.

- Formación de usuarios : es un proceso integral de instrucción que en un sentido estricto permite que los usuarios usen de manera eficaz los recursos y servicios de la biblioteca y en un sentido más amplio, desarrollen competencias y habilidades para buscar, recuperar, seleccionar, evaluar, utilizar y producir nueva información.¹¹
- Otros servicios: se incluyen aquellos no descritos anteriormente y que también se brindan en el sector: como asistencia a la investigación, pregunte al bibliotecario , preguntas frecuentes, enlaces y recursos de interés.

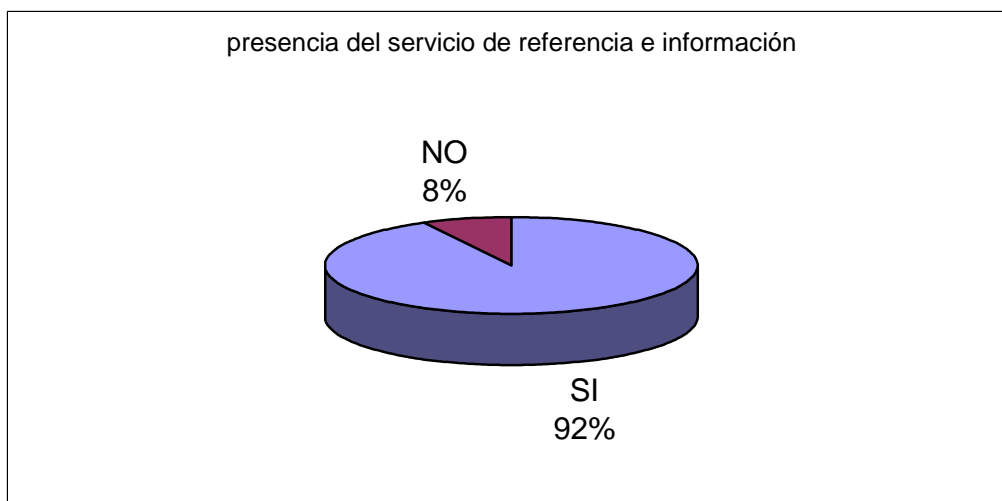
Personal

- Personal bibliotecario : se entiende como los recursos humanos disponibles para esa función específica
- Contacto exclusivo: se entiende como la posibilidad de contactarse con el Servicio de Referencia e Información por medio de una dirección de correo electrónico, o teléfono propio ó exclusivo de ese sector.

Para la recopilación de datos se tuvo en cuenta la existencia o no de los parámetros de análisis. Sólo en el parámetro *terminología* se recopilan términos que aparecen en el sitio web de la biblioteca y que se relacionan con el “servicio de referencia e información”.

Resultados obtenidos

1.



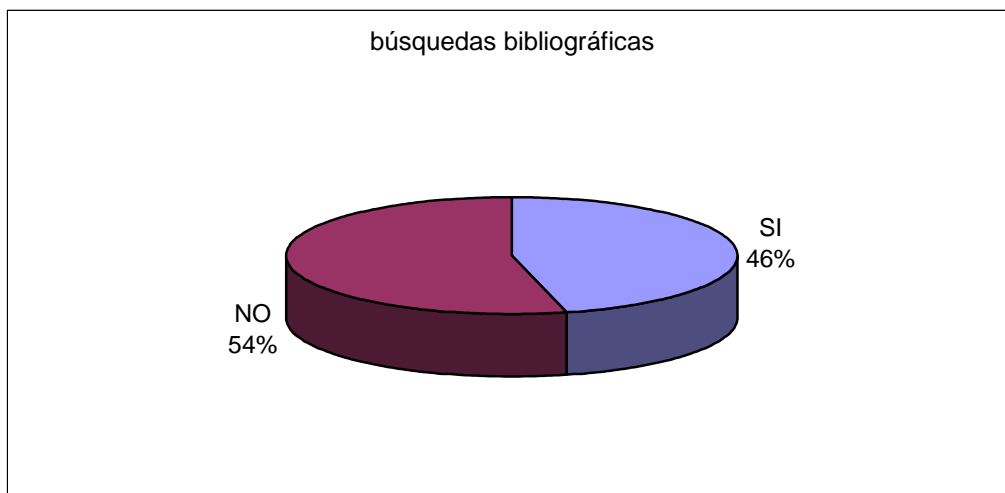
¹⁰ Bopp, R. y Smith, L. ed. (2000). Introducción general al servicio de consulta : libro de texto para el estudiante de bibliotecología y manual para el bibliotecario de consulta. México : UNAM, CUIB; Fideicomiso para la Cultura México-EUA; Información Científica Internacional; ALFAGRAMA.

¹¹ García , I. y Portugal, M.(2007).Servicio de Referencia: una propuesta integradora. Buenos Aires, Alfagrama.

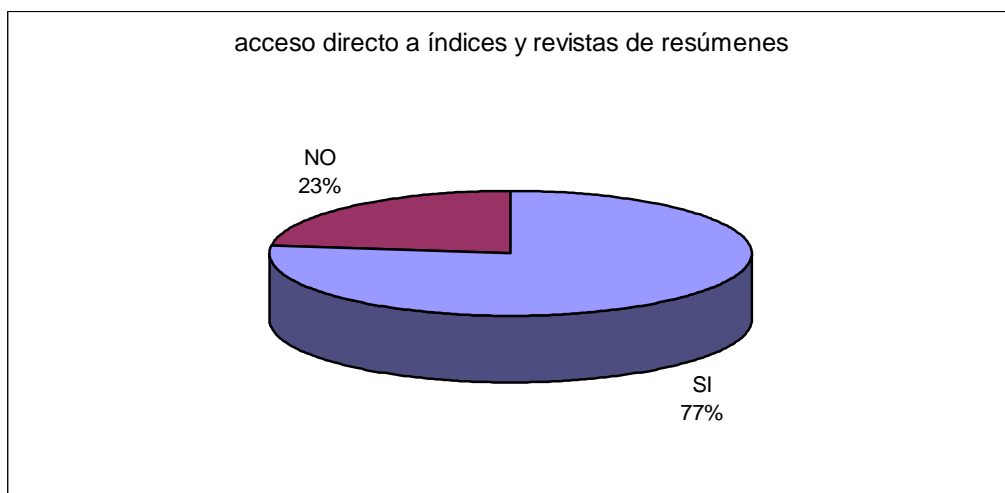
2.



3.

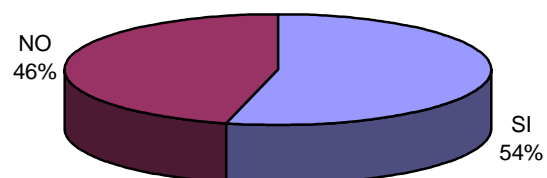


4.



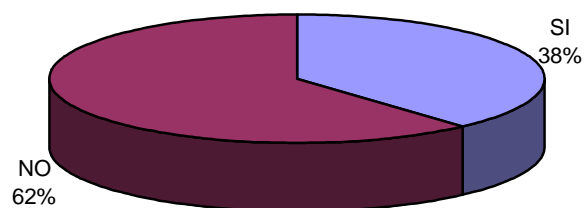
5.

acceso directo a índices y revistas de resúmenes definiendo su contenido



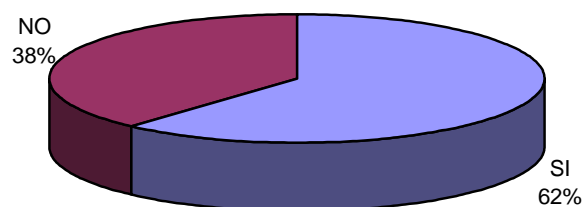
6.

provisión de documentos



7.

préstamo interbibliotecario



8.



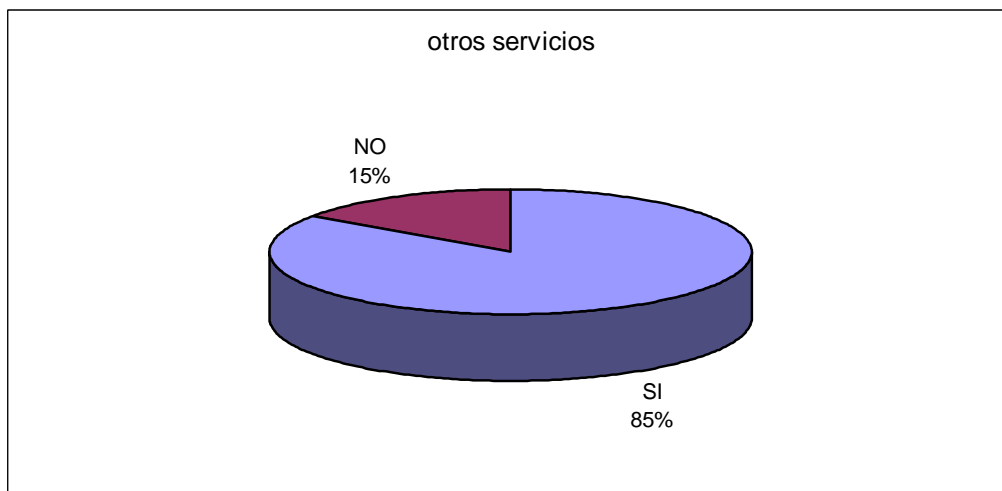
9.



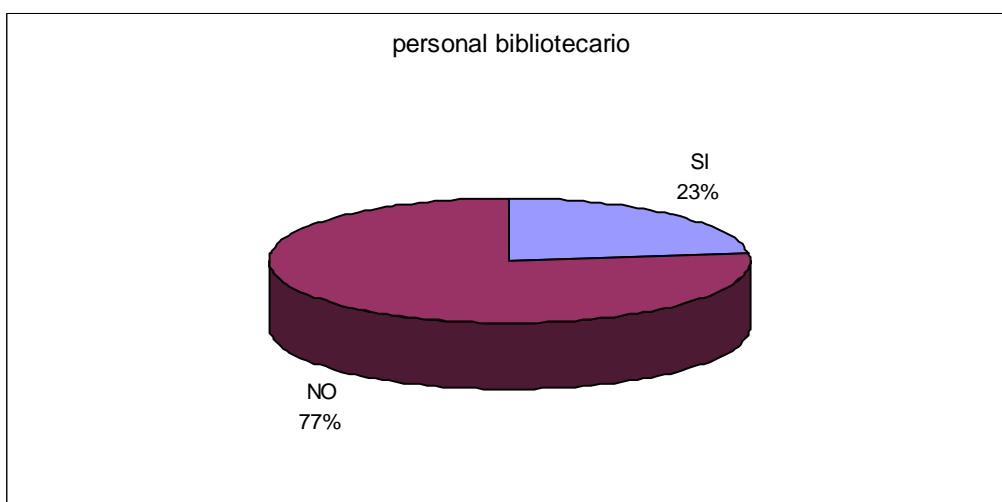
10.



11.



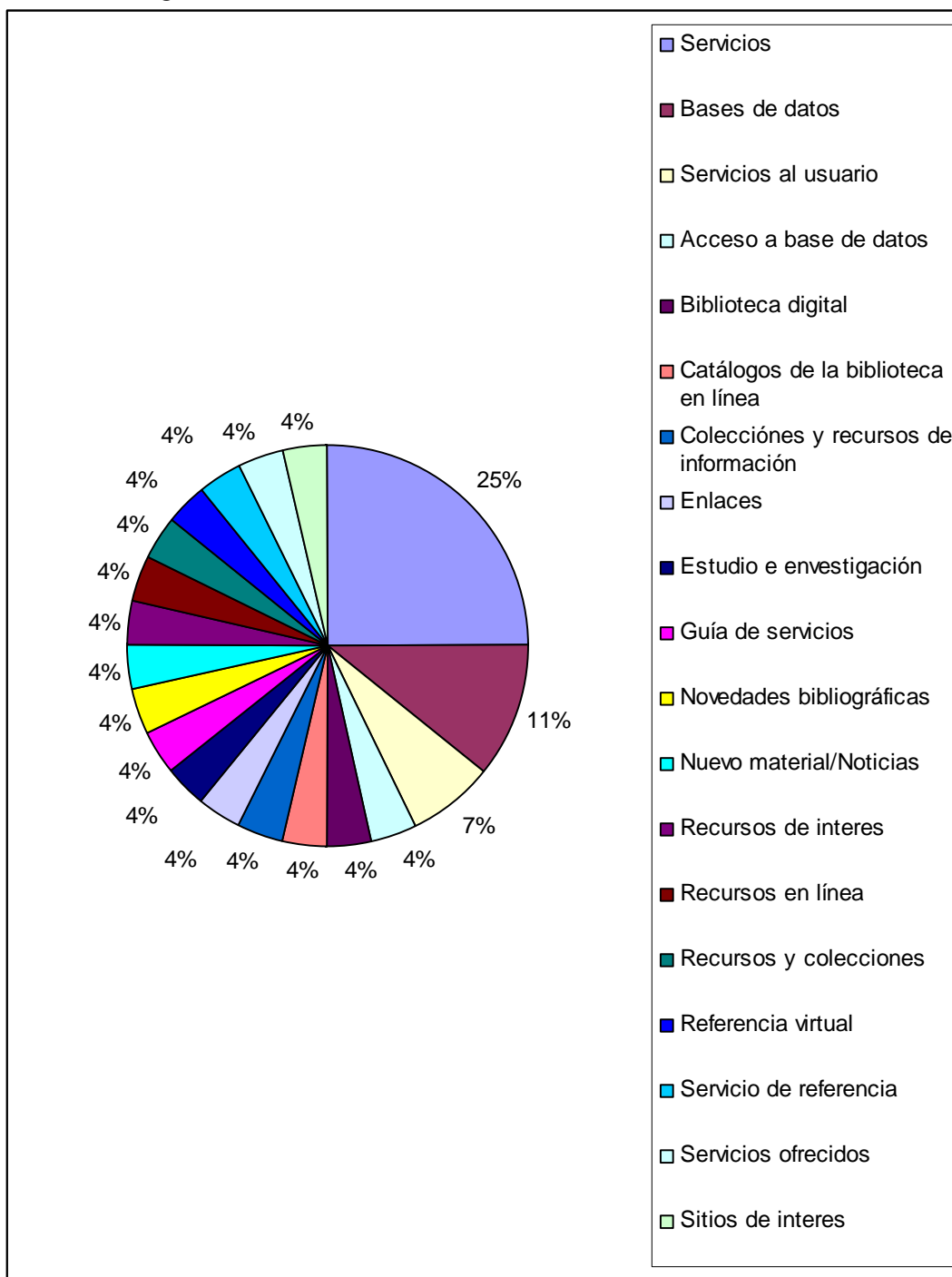
12.



13.



14. Terminología usada



A partir de los datos extraídos del análisis de las páginas Web, nos planteamos algunos interrogantes

- ¿Se conoce con claridad qué servicios se incluyen dentro de los “servicios de

referencia e información”? un equipamiento adecuado, un espacio moderno, la infraestructura pertinente, ¿forman parte de los “servicios de referencia e información”? y además ¿el “servicio de referencia e información” está sólo formado por las obras de referencia?

- ¿Se puede utilizar en forma indistinta la terminología digital, virtual, electrónica? ¿son sinónimos?
- ¿Para quién se diseñan los sitios web? ¿para qué usuario? ¿para otros bibliotecarios? ¿son diseños amigables?
- ¿Se describen los servicios de manera detallada para que el usuario a partir de su lectura pueda hacer un uso efectivo de ellos?
- Ante recursos cada vez más complejos en su manejo y más completos en su contenido ¿se describe en forma clara y detallada, se explica su uso, se ofrecen guías prácticas, instructivos, se proporcionan ejemplos?
- Teniendo en cuenta que la UBA invierte gran cantidad de recursos en la adquisición y gestión de costosos repertorios bibliográficos ¿se aprovechan estos para que los servicios de búsquedas bibliográficas e instrucción adquieran relevancia y protagonismo?
- ¿Se refleja en las páginas web el trabajo del bibliotecario referencista? ¿es la página web un instrumento que destaca la presencia del bibliotecario referencista? ¿se aprovecha esta como una oportunidad para mostrar un valor agregado a lo que ofrecen los editores que sólo “venden” un producto?
- ¿los responsables del área de Servicios de Referencia e Información son personal formado y capacitado específicamente para la tarea?
- Pensamos que esta tarea constituyente de la labor bibliotecaria ¿la pueden realizar otros profesionales?
- ¿Se refleja en la página Web los nuevos servicios y contenidos que ofrece el Servicio de Referencia e Información?
- ¿Se permite un acceso directo y rápido a los recursos y servicios?
- ¿Se ofrece en el servicio de provisión de documentos la búsqueda de todo tipo de documentos o se encuentra centrado en los libros?

Esperamos que estos interrogantes, o algunos de ellos, sean compartidos por nuestros colegas de la UBA .

Creemos que en la búsqueda de las respuestas podremos mejorar la calidad de los servicios existentes, crear nuevos, desarrollar productos personalizados, jerarquizar nuestro rol y consolidar nuestra relación con los usuarios , entre otras tantas tareas que nos son propias desde siempre y que nos constituye como tales.